



**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ**  
**ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ Γ΄ ΕΤΟΣ ΤΕΣΕΚ**  
**ΣΧΟΛΙΚΗ ΧΡΟΝΙΑ 2024-2025**

**ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ - ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ**

Περίοδοι διδασκαλίας εβδομαδιαία: 5

**Διδακτικά βιβλία:** Μάρκετινγκ Γ΄ Λυκείου, έκδοση 2024

ΚΕΦΑΛΑΙΟ/ΕΝΟΤΗΤΑ	ΠΕΡ.	ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ Οι μαθητές και οι μαθήτριες θα πρέπει να είναι σε θέση:	ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ
<b>Α΄ ΤΕΤΡΑΜΗΝΟ</b>				
<b>ΚΕΦ. 1</b> <b>Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ</b> <b>ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΟΥΣ</b> <b>ΣΥΓΧΡΟΝΟΥΣ</b> <b>ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ</b>	12			
1.1 Ο ρόλος του Μάρκετινγκ στους σύγχρονους οργανισμούς  1.2 Η διαδικασία του Μάρκετινγκ  Πρώτο Στάδιο:  Κατανόηση της αγοράς και των αναγκών των πελατών		<ul style="list-style-type: none"><li>• Να εξηγούν τον ρόλο του μάρκετινγκ στους σύγχρονους οργανισμούς</li><li>• Να περιγράφουν τα πέντε στάδια της διαδικασίας του Μάρκετινγκ</li><li>• Να κατανοούν την αγορά και τις ανάγκες των πελατών</li><li>• Να εξηγούν τις έννοιες αξία και ικανοποίηση για τον πελάτη.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ο ρόλος του μάρκετινγκ</li><li>• Το διάγραμμα με τη διαδικασία του μάρκετινγκ</li><li>• Η αγορά και οι ανάγκες των πελατών</li><li>• Αξία και ικανοποίηση πελατών</li></ul>	<p><u>Δραστηριότητα</u> Μελέτη ιστότοπων οργανισμών και εντοπισμός του ρόλου του μάρκετινγκ σε κάθε περίπτωση. Εργασία ατομική /ομαδική για παρουσίαση και συζήτηση του ρόλου του μάρκετινγκ σε σύγχρονους οργανισμούς Επιλογή ενός από τους οργανισμούς που αναφέρθηκαν πιο πάνω και στο σύνολό της η τάξη να καταγράψει τα πέντε στάδια</p>



<p>Δεύτερο Στάδιο: Σχεδιασμός μιας πελατοκεντρικής στρατηγικής</p> <p>Τρίτο Στάδιο: Προετοιμασία ενός σχεδίου και προγράμματος ολοκληρωμένου μάρκετινγκ</p> <p>Τέταρτο Στάδιο: Ανάπτυξη σχέσεων με πελάτες</p> <p>Πέμπτο Στάδιο: Δέσμευση αξίας από τους πελάτες</p> <p>1.3 Προσανατολισμοί της Διοίκησης Μάρκετινγκ</p>			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να παρουσιάζουν τον σχεδιασμό μιας πελατοκεντρικής στρατηγικής μάρκετινγκ</li><li>• Να παρουσιάζουν την προετοιμασία ενός σχεδίου και προγράμματος ολοκληρωμένου μάρκετινγκ</li><li>• Να εξηγούν την ανάπτυξη των σχέσεων με τους πελάτες</li><li>• Να κατανοούν τη δημιουργία πελατειακής αξίας</li><li>• Να συγκρίνουν τις πέντε φιλοσοφίες της Διοίκησης Μάρκετινγκ για την εκτέλεση των στρατηγικών τους</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Η επιλογή των πελατών προς εξυπηρέτηση</li><li>• Η επιλογή της πρότασης αξίας</li><li>• Τα 4 P του μάρκετινγκ</li><li>• Ανάπτυξη και διαχείριση σχέσεων με πελάτες</li><li>• Ο ικανοποιημένος πελάτης</li><li>• Η φιλοσοφία της παραγωγής</li><li>• Η φιλοσοφία του προϊόντος</li><li>• Η φιλοσοφία της πώλησης</li><li>• Η φιλοσοφία του μάρκετινγκ</li><li>• Η φιλοσοφία του κοινωνικού μάρκετινγκ</li></ul>	<p><i>της διαδικασίας του μάρκετινγκ που θα μπορούσε να ακολουθήσει ο οργανισμός.</i></p>
<p>1.4 Διαχείριση σχέσεων με πελάτες και συνεργάτες</p>			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να αντιλαμβάνονται τη σημασία της διαχείρισης των σχέσεων με τους πελάτες και τους συνεργάτες</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ανάπτυξη σχέσεων με πελάτες</li><li>• Διαχείριση σχέσεων με συνεργάτες</li></ul>	



1.5 Η σημαντικότητα της έρευνας μάρκετινγκ			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να προσδιορίζουν τη σημασία της έρευνας μάρκετινγκ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Η σημασία της έρευνας</li><li>• Η έννοια της έρευνας</li></ul>	
Η διαδικασία της έρευνας Μάρκετινγκ  1. Η αναγνώριση του προβλήματος και ο καθορισμός των στόχων της έρευνας  2. Σχεδιασμός της έρευνας  3. Συλλογή πληροφοριών  4. Ανάλυση των πληροφοριών  5. Παρουσίαση αποτελεσμάτων			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να διακρίνουν τα πέντε στάδια της έρευνας μάρκετινγκ</li><li>• Να αναφέρουν και να εξηγούν τους στόχους της έρευνας</li><li>• Να διακρίνουν και να συγκρίνουν τις πηγές πληροφοριών, τις μεθόδους της έρευνας, τα εργαλεία και τα είδη της έρευνας</li><li>• Να αναφέρουν μεθόδους συλλογής πληροφοριών</li><li>• Να αναφέρουν πώς αναλύονται τα αποτελέσματα της έρευνας</li><li>• Να κατανοούν πώς η παρουσίαση των αποτελεσμάτων επηρεάζει τη λήψη αποφάσεων</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Τα πέντε στάδια της διαδικασίας της έρευνας</li><li>• Ο καθορισμός των στόχων μιας έρευνας</li><li>• Η πρωτογενής και η δευτερογενής έρευνα</li><li>• Οι μέθοδοι της έρευνας</li><li>• Τα εργαλεία της έρευνας</li><li>• Ποσοτική και ποιοτική έρευνα</li><li>• Συλλογή πληροφοριών</li><li>• Ανάλυση αποτελεσμάτων</li><li>• Παρουσίαση αποτελεσμάτων της έρευνας</li></ul>	
<b>ΚΕΦ. 2 ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ</b>	<b>12</b>				
2.1 Εισαγωγή			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να διακρίνουν από τι αποτελείται το περιβάλλον του</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Οι διακρίσεις του περιβάλλοντος του μάρκετινγκ</li></ul>	



			μάρκετινγκ και τι περιλαμβάνει.		
2.2 Το μακροπεριβάλλον της επιχείρησης 2.2.1 Το Δημογραφικό Περιβάλλον  2.2.2 Το Οικονομικό Περιβάλλον  2.2.3 Το Φυσικό Περιβάλλον			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να αναγνωρίζουν τις έξι δυνάμεις που υπάρχουν στο μακροπεριβάλλον μιας επιχείρησης</li><li>• Να αναγνωρίζουν τον τρόπο με τον οποίο οι διάφοροι παράγοντες που συνθέτουν το δημογραφικό περιβάλλον επηρεάζουν το Μάρκετινγκ</li> <li>• Να εξηγούν πώς επηρεάζεται η αγοραστική δύναμη του καταναλωτή</li><li>• Να ονομάζουν και να περιγράφουν τους παράγοντες που επηρεάζουν το φυσικό περιβάλλον και πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τα τμήματα Μάρκετινγκ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Το μακροπεριβάλλον της επιχείρησης</li> <li>• Η δημογραφία</li><li>• Μέγεθος πληθυσμού</li><li>• Η μεταβαλλόμενη ηλικιακή δομή ενός πληθυσμού</li><li>• Η επιβράδυνση του ρυθμού των γεννήσεων</li><li>• Η αύξηση της μακροβιότητας του πληθυσμού</li><li>• Η μεταβαλλόμενη σύνθεση της οικογένειας</li><li>• Αυξανόμενος αριθμός μορφωμένων ατόμων</li><li>• Αυξανόμενη διαφορετικότητα</li> <li>• Οικονομική ύφεση</li><li>• Οικονομική άνθηση</li> <li>• Ελλείψεις πρώτων υλών</li><li>• Αυξημένο κόστος ενέργειας</li><li>• Αυξημένη ρύπανση</li><li>• Κρατική παρέμβαση στη διαχείριση των φυσικών πόρων</li></ul>	<p><u><b>Δραστηριότητα</b></u></p> <p>Ο εκπαιδευτικός να εντοπίσει έναν μεγάλο οργανισμό που θα μπορούσε να αναλυθεί το μακροπεριβάλλον και το μικροπεριβάλλον που τον αποτελούν.</p> <p>Να ορίσει 2 ομάδες και με την καθοδήγησή του η κάθε ομάδα να αναλύσει και να παρουσιάσει στην τάξη τους παράγοντες που επηρεάζουν το μακροπεριβάλλον και το μικροπεριβάλλον του οργανισμού.</p>



2.2.4 Το Τεχνολογικό Περιβάλλον			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να περιγράφουν και να εξηγούν τους παράγοντες που επηρεάζουν το τεχνολογικό περιβάλλον</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Γρήγορος ρυθμός των τεχνολογικών αλλαγών</li><li>• Απεριόριστες ευκαιρίες για καινοτομίες</li><li>• Μεγάλα ποσά για έρευνα και ανάπτυξη</li><li>• Αύξηση των κανονισμών για τεχνολογικές αλλαγές</li><li>• Οι νόμοι και οι πολιτικές αποφάσεις</li></ul>	
2.2.5 Το Πολιτικό Περιβάλλον			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να περιγράφουν τους παράγοντες που επηρεάζουν το πολιτικό περιβάλλον μέσα στο οποίο λειτουργεί μια επιχείρηση</li></ul>		
2.2.6 Το Πολιτισμικό Περιβάλλον			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να περιγράφουν τους παράγοντες που επηρεάζουν το πολιτισμικό περιβάλλον μιας χώρας</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Οι βασικές αξίες</li><li>• Οι δευτερεύουσες πεποιθήσεις</li></ul>	
2.3 Το μικροπεριβάλλον της επιχείρησης Εισαγωγή			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να ξεχωρίζουν τις δυνάμεις που αποτελούν το μικροπεριβάλλον μιας επιχείρησης</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Το μικροπεριβάλλον μιας επιχείρησης</li></ul>	
2.3.1 Η επιχείρηση			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να γνωρίζουν τη σημαντικότητα της συνεργασίας μεταξύ των τμημάτων</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Η συνεργασία για υλοποίηση των στόχων του μάρκετινγκ</li></ul>	
2.3.2 Προμηθευτές			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να αντιλαμβάνονται τους λόγους για τους οποίους η διεύθυνση μάρκετινγκ πρέπει να παρακολουθεί τη</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Οι προμηθευτές</li></ul>	



2.3.3 Ανταγωνιστές			διαθεσιμότητα και τις τιμές των προμηθειών		
2.3.4 Πελάτες			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να εξηγούν γιατί οι άνθρωποι του Μάρκετινγκ πρέπει να γνωρίζουν τους ανταγωνιστές της επιχείρησης</li><li>• Να διακρίνουν και να εξηγούν τους έξι τύπους πελατών-αγορών</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Οι ανταγωνιστές μιας επιχείρησης</li><li>• Οι έξι τύποι πελατών</li></ul>	
2.3.5 Ενδιάμεσοι φορείς του Μάρκετινγκ			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να διακρίνουν και να εξηγούν τους τέσσερις ενδιάμεσους φορείς του Μάρκετινγκ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Οι ενδιάμεσοι φορείς του Μάρκετινγκ</li></ul>	
2.3.6 Ομάδες κοινού			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να εξηγούν πώς επηρεάζει το Μάρκετινγκ μια ομάδα κοινού</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Η επίδραση του κοινού στην ικανότητα επιτυχίας των στόχων ενός οργανισμού</li><li>• Οι ομάδες κοινού</li></ul>	
<b>ΚΕΦ. 3 – Η ΑΓΟΡΑΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>	<b>15</b>				
3.1 Εισαγωγή			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να ξεχωρίζουν τις δύο κατηγορίες αγοραστών</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Οι καταναλωτές και οι επιχειρηματικοί αγοραστές</li></ul>	
3.2 Η διαδικασία λήψης απόφασης από τον αγοραστή			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να αντιλαμβάνονται την αγοραστική διαδικασία και να</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Τα πέντε στάδια της αγοραστικής διαδικασίας:</li></ul>	<u>Δραστηριότητα 1</u> Ατομική εργασία όπου ο κάθε μαθητής να περιγράψει τα στάδια της διαδικασίας



			<p>εξηγούν τα πέντε στάδια της:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Το στάδιο της αναγνώρισης της ανάγκης</li><li>○ Το στάδιο της συλλογής πληροφοριών</li><li>○ Το στάδιο της αξιολόγησης εναλλακτικών επιλογών</li><li>○ Το στάδιο της απόφασης αγοράς</li><li>○ Το στάδιο της συμπεριφοράς μετά την αγορά</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Αναγνώριση της ανάγκης</li><li>○ Συλλογή πληροφοριών</li><li>○ Αξιολόγηση εναλλακτικών επιλογών</li><li>○ Απόφαση αγοράς</li><li>○ Συμπεριφορά μετά την αγορά</li></ul>	<p><i>που ακολούθησε για να αγοράσει ένα προϊόν.</i></p>
3.3 Παράγοντες που επηρεάζουν την αγοραστική συμπεριφορά			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να διακρίνουν και να εξηγούν τους παράγοντες που επηρεάζουν την αγοραστική συμπεριφορά των καταναλωτών:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Πολιτισμικοί παράγοντες</li><li>○ Κοινωνικοί παράγοντες</li><li>○ Προσωπικοί παράγοντες</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Η κουλτούρα και οι επιμέρους κουλτούρες</li><li>• Τα μέλη της οικογένειας</li><li>• Οι καθοδηγητές γνώμης</li><li>• Η ηλικία και το στάδιο του κύκλου ζωής</li><li>• Επάγγελμα και οικονομικές συνθήκες</li><li>• Προσωπικότητα και αυτοαντίληψη</li></ul>	
3.4 Η διαδικασία λήψης απόφασης από τους επιχειρηματικούς αγοραστές			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να ορίζουν τους επιχειρηματικούς αγοραστές και να τους διακρίνουν από τους καταναλωτές</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Οι επιχειρηματικοί αγοραστές και τα σημεία που τους διακρίνουν:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Μεγαλύτερες παραγγελίες</li><li>○ Εξειδικευμένο προσωπικό</li></ul></li></ul>	<p><u><i>Δραστηριότητα 2</i></u> <i>Ομαδική εργασία όπου οι μαθητές να καταγράψουν τα βήματα που μπορεί να ακολουθήσει μια επιχείρηση</i></p>



			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να αναγνωρίζουν τα στάδια της αγοραστικής διαδικασίας του επιχειρηματικού αγοραστή</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Λεπτομερείς διαδικασίες</li><li>○ Στενές σχέσεις με προμηθευτές</li><li>• Τα στάδια της αγοραστικής διαδικασίας των επιχειρηματικών αγοραστών</li></ul>	<i>για την αγορά εξειδικευμένου μηχανογραφικού εξοπλισμού ή ενός μηχανήματος που θα χρησιμοποιεί στην παραγωγική της διαδικασία.</i>
<b>ΚΕΦ. 4 ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ, ΣΤΟΧΕΥΣΗ ΚΑΙ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ</b>	<b>11</b>				
4.1 Εισαγωγή			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να διακρίνουν τις έννοιες:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Τμηματοποίηση της αγοράς</li><li>○ Στόχευση της αγοράς</li><li>○ Τοποθέτηση της αγοράς</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Η τμηματοποίηση της αγοράς</li><li>• Η στόχευση της αγοράς</li><li>• Η τοποθέτηση της αγοράς</li></ul>	<u><i>Δραστηριότητα</i></u> <i>Ατομική εργασία τύπου project</i>  <i>Ο κάθε μαθητής να εντοπίσει μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό από το διαδίκτυο όπου στην ιστοσελίδα παρέχονται στοιχεία για την τμηματοποίηση, τη στόχευση και την τοποθέτηση στην αγορά και να αναλύσει, περιγράψει τις τρεις αυτές κατηγορίες.</i>
4.2 Τμηματοποίηση  4.2.1 Τα πλεονεκτήματα της τμηματοποίησης  4.2.2 Διαφορετικά επίπεδα τμηματοποίησης των καταναλωτικών αγορών			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να ορίζουν τον σκοπό της τμηματοποίησης</li><li>• Να αναπτύσσουν τα πλεονεκτήματα από την τμηματοποίηση της αγοράς</li><li>• Να περιγράφουν και να αναλύουν τα επίπεδα</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ο σκοπός της τμηματοποίησης</li><li>• Τα πλεονεκτήματα της τμηματοποίησης</li><li>• Τα επίπεδα τμηματοποίησης της αγοράς:</li></ul>	<u><i>Παραδείγματα:</i></u> <i>1. <a href="https://www.ucy.ac.cy/">https://www.ucy.ac.cy/</a></i> <i>2. <a href="https://kean.com.cy/">https://kean.com.cy/</a></i>





<p>4.2.3 Μεταβλητές τμηματοποίηση καταναλωτικών αγορών</p> <p>4.2.4 Μεταβλητές τμηματοποίηση επιχειρηματικών αγορών</p> <p>4.2.5 Κριτήρια για αποτελεσματική τμηματοποίηση</p>			<p>τμηματοποίησης της αγοράς</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Να ξεχωρίζουν και να εξηγούν τις μεταβλητές τμηματοποίησης των καταναλωτικών αγορών:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Γεωγραφική</li><li>○ Δημογραφική</li><li>○ Ψυχογραφική</li><li>○ Συμπεριφοράς</li></ul></li><li>• Να διακρίνουν και να περιγράφουν τις μεταβλητές που χρησιμοποιούνται ως βάση για την τμηματοποίηση των επιχειρηματικών αγορών βάσει των χαρακτηριστικών:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Δημογραφικά</li><li>○ Λειτουργικά</li><li>○ Αγοραστικής προσέγγισης</li><li>○ Περιστασιακούς παράγοντες</li><li>○ Προσωπικά χαρακτηριστικά</li></ul></li><li>• Να διακρίνουν και να περιγράφουν τις προϋποθέσεις που καθιστούν την</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Μη διαφοροποιημένο και διαφοροποιημένο Μάρκετινγκ</li><li>○ Πολυτμηματική εξειδίκευση</li><li>○ Συγκέντρωση σε ένα τμήμα</li><li>○ Εξατομικευμένο μάρκετινγκ</li><li>• Οι μεταβλητές τμηματοποίησης των καταναλωτικών αγορών:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Η γεωγραφική τμηματοποίηση</li><li>○ Η δημογραφική τμηματοποίηση</li><li>○ Η ψυχογραφική τμηματοποίηση</li><li>○ Η τμηματοποίηση με βάση τη συμπεριφορά</li></ul></li><li>• Οι μεταβλητές της τμηματοποίησης των επιχειρηματικών αγορών:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Δημογραφικές</li><li>○ Λειτουργικές</li><li>○ Αγοραστικές προσεγγίσεις</li><li>○ Περιστασιακοί παράγοντες</li><li>○ Προσωπικά χαρακτηριστικά</li></ul></li><li>• Οι προϋποθέσεις για αποτελεσματική τμηματοποίηση:</li></ul>	<p>3. <a href="https://laikogroup.com/%CE%BF%CE%BC%CE%B9%CE%BB%CE%BF%CF%82-%CE%BB%CE%B1%CF%8A%CE%BA%CE%BF%CF%8D/">https://laikogroup.com/%CE%BF%CE%BC%CE%B9%CE%BB%CE%BF%CF%82-%CE%BB%CE%B1%CF%8A%CE%BA%CE%BF%CF%8D/</a></p> <p>4. <a href="https://cy.tommy.com/">https://cy.tommy.com/</a></p>
--	--	--	---	---	---



			<p>τμηματοποίηση αποτελεσματική:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>ο Μετρήσιμα</li><li>ο Αξιόλογα</li><li>ο Προσιτά</li><li>ο Διακριτά</li><li>ο Δυνατότητα δράσης</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>ο Μετρήσιμα τμήματα</li><li>ο Αξιόλογα τμήματα</li><li>ο Προσιτά τμήματα</li><li>ο Διακριτά τμήματα</li><li>ο Τμήματα με δυνατότητα δράσης</li></ul>	
4.3 Στόχευση			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να εξηγούν τους παράγοντες αξιολόγησης των τμημάτων της αγοράς:</li><li>ο Ελκυστικότητα τμήματος</li><li>ο Στόχοι και πόροι της εταιρείας</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Οι παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη κατά την αξιολόγηση των τμημάτων της αγοράς:</li><li>ο Η ελκυστικότητα του τμήματος</li><li>ο Οι στόχοι και οι πόροι της εταιρείας</li></ul>	
4.4 Τοποθέτηση στην αγορά  4.4.1 Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να κατανοούν τι είναι η τοποθέτηση στην αγορά</li><li>• Να γνωρίζουν τον όρο «ανταγωνιστικό πλεονέκτημα»</li><li>• Να αναγνωρίζουν τις στρατηγικές διαφοροποίησης</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Η τοποθέτηση του προϊόντος</li><li>• Το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα</li><li>• Οι στρατηγικές διαφοροποίησης</li></ul>	
<b>ΚΕΦ. 5 – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>15</b>				
5.1 Εισαγωγή 5.2 Επίπεδα προϊόντος			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να εξηγούν την έννοια του προϊόντος</li><li>• Να διακρίνουν τα πέντε επίπεδα προϊόντος</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Η έννοια του προϊόντος</li><li>• Τα πέντε επίπεδα προϊόντος</li></ul>	



5.2.1 Κατηγοριοποιήσεις καταναλωτικών προϊόντων			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να ξεχωρίζουν τα προϊόντα βάσει των χαρακτηριστικών και να εξηγούν τις έννοιες τους:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Υλική και άυλη υπόσταση</li><li>○ Ανθεκτικότητα</li></ul></li><li>• Να ταξινομούν τα καταναλωτικά προϊόντα βάσει των αγοραστικών συνηθειών</li><li>• Να ξεχωρίζουν και να εξηγούν τις κατηγορίες των βιομηχανικών προϊόντων βάσει του κόστους και της συμμετοχής τους στην παραγωγική διαδικασία</li><li>• Να αντιλαμβάνονται τη σημασία της διαφοροποίησης των προϊόντων και των υποστηρικτικών υπηρεσιών</li><li>• Να αντιλαμβάνονται τη σημασία του σχεδιασμού των προϊόντων</li><li>• Να γνωρίζουν την έννοια της μάρκας και τα πλεονεκτήματα από</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Οι κατηγορίες των προϊόντων βάσει των χαρακτηριστικών τους:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Υλική και άυλη υπόσταση</li><li>○ Ανθεκτικότητα</li></ul></li><li>• Η ταξινόμηση των καταναλωτικών προϊόντων βάσει των αγοραστικών συνηθειών</li><li>• Οι κατηγορίες των βιομηχανικών προϊόντων βάσει του κόστους και της συμμετοχής τους στην παραγωγική διαδικασία</li><li>• Η διαφοροποίηση προϊόντων και των υποστηρικτικών υπηρεσιών</li><li>• Ο σχεδιασμός των προϊόντων</li><li>• Τα πλεονεκτήματα της μάρκας του προϊόντος</li><li>• Οι τέσσερεις χορηγοί μάρκας</li><li>• Η έννοια και τα είδη της συσκευασίας</li></ul>	
5.2.2 Κατηγοριοποιήσεις βιομηχανικών προϊόντων					
5.2.3 Διαφοροποίηση προϊόντων και υποστηρικτικών υπηρεσιών					
5.2.4 Ο σχεδιασμός του προϊόντος					



5.2.5. Συσκευασία και ετικέτα προϊόντων			<p>την καθιέρωση της μάρκας</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Να γνωρίζουν τους χορηγούς μάρκας</li><li>• Να εξηγούν τι περιλαμβάνει η συσκευασία</li><li>• Να αναγνωρίζουν τη σημασία της ετικέτας</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Η σημασία της ετικέτας</li></ul>	
5.3. Κύκλος ζωής των προϊόντων			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να εξηγούν και να αναγνωρίζουν τις φάσεις του κύκλου ζωής ενός προϊόντος:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Στάδιο της εισαγωγής</li><li>○ Στάδιο της ανάπτυξης</li><li>○ Στάδιο της ωρίμανσης</li><li>○ Στάδιο της παρακμής</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Τα τέσσερα στάδια του κύκλου ζωής ενός προϊόντος:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Της εισαγωγής</li><li>○ Της ανάπτυξης</li><li>○ Της ωρίμανσης</li><li>○ Της παρακμής</li></ul></li></ul>	
<b>Επανάληψη – Διαγωνίσματα – Ανατροφοδότηση</b>	<b>4</b>				
<b>Δημιουργικές εργασίες και παρουσίασή τους στην τάξη</b>	<b>5</b>				
<b>ΣΥΝΟΛΟ Α΄ ΤΕΤΡΑΜΗΝΟΥ</b>		<b>74</b>			



## Β' ΤΕΤΡΑΜΗΝΟ

Β' ΤΕΤΡΑΜΗΝΟ				
ΚΕΦ. 5 – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	7			
5.4 Υπηρεσίες		<ul style="list-style-type: none"><li>• Να ορίζουν την υπηρεσία και να αναγνωρίζουν τις πέντε κατηγορίες προσφοράς.</li><li>• Να αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών και να τις διακρίνουν από τα προϊόντα</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ο ορισμός της υπηρεσίας</li><li>• Οι πέντε κατηγορίες προσφοράς</li><li>• Τα βασικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Άυλη υπόσταση</li><li>○ Αδιαιρετότητα</li><li>○ Διαφοροποίηση</li><li>○ Αναλωσιμότητα</li></ul></li></ul>	<p><u>Δραστηριότητα</u> Διεξαγωγή ομαδικής εργασίας τύπου project από όλους τους μαθητές με θέμα την αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκύπτουν από τα τέσσερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών. Δίνεται το παράδειγμα της εργασίας αρ. 15 του βιβλίου:</p> <p>Η ιδιωτική σχολή εκπαίδευσης «Το Αριστείον» παρέχει εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Να σκεφτείτε τρόπους με τους οποίους η ιδιωτική σχολή μπορεί να αντιμετωπίσει τα προβλήματα που προκύπτουν από τα τέσσερα ακόλουθα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Άυλη υπόσταση</li><li>ii. Αδιαιρετότητα</li><li>iii. Διαφοροποίηση</li><li>iv. Αναλωσιμότητα</li></ul>



ΚΕΦ. 6 ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	10			
6.1 Εισαγωγή  6.2 Καθορισμός της τιμής		<ul style="list-style-type: none"><li>• Να ορίζουν την τιμή ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας</li> <li>• Να περιγράφουν και να εξηγούν τα βήματα της διαδικασίας καθορισμού της τιμής του προϊόντος ή της υπηρεσίας</li></ul> <p>1: Επιλογή του αντικειμενικού στόχου της τιμολόγησης</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ επιβίωση</li><li>○ μεγιστοποίηση των κερδών</li><li>○ μεγιστοποίηση του μεριδίου αγοράς</li><li>○ μεγιστοποίηση του «ξαφρίσματος» της αγοράς</li><li>○ ηγεσία προϊόντος-ποιότητας</li></ul> <p>2: Προσδιορισμός της ζήτησης</p> <p>3: Εκτίμηση του κόστους</p> <p>4: Ανάλυση του κόστους, των τιμών και των</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Η έννοια της τιμής ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας</li> <li>• Τα βήματα της διαδικασίας της τιμολόγησης του προϊόντος ή της υπηρεσίας:</li> <li>• Οι αντικειμενικοί στόχοι της τιμολόγησης</li>  <li>• Ελαστική και ανελαστική ζήτηση</li> <li>• Το σταθερό και μεταβλητό κόστος</li></ul>	<p><u><b>Δραστηριότητα</b></u> <i>Οι μαθητές να εντοπίσουν ίδια ή παρόμοια προϊόντα διαφορετικών εταιρειών/ανταγωνιστών και να καταγράψουν τις τιμές τους. Να συγκρίνουν τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και να δικαιολογήσουν τη διαφορά στην τιμή τους.</i></p>



			<p>προσφορών των ανταγωνιστών</p> <p>5: Επιλογή της μεθόδου τιμολόγησης</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Τιμολόγηση με προσαύξηση επί του κόστους</li><li>○ Τιμολόγηση με βάση την αξία</li><li>○ Τιμολόγηση με βάση τον ανταγωνισμό</li></ul> <p>6: Επιλογή της τελικής τιμής</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Η τιμή του προϊόντος συγκριτικά με την τιμή του ανταγωνιστή</li><li>• Οι μέθοδοι τιμολόγησης</li> <li>• Άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν την τιμή</li></ul>	
<b>ΚΕΦ. 7 ΔΙΑΝΟΜΗ</b>	<b>12</b>				
7.1 Εισαγωγή			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να γνωρίζουν τις κατηγορίες των μεσαζόντων και να αναγνωρίζουν τη σημαντικότητα της αξιοποίησης των συστημάτων διανομής</li><li>• Να εξηγούν την αναγκαιότητα των καναλιών διανομής</li><li>• Να περιγράφουν τις λειτουργίες των μελών ενός καναλιού</li><li>• Να αξιολογούν τη συμπεριφορά των καναλιών διανομής</li><li>• Να ξεχωρίζουν και να εξηγούν τις δύο κατηγορίες καναλιών διανομής:</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Οι κατηγορίες των μεσαζόντων και η σημασία της διανομής</li><li>• Η αναγκαιότητα των καναλιών διανομής</li><li>• Οι λειτουργίες των καναλιών διανομής</li><li>• Η συμπεριφορά του καναλιού διανομής</li><li>• Οι κατηγορίες των καναλιών διανομής:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Συμβατικά κανάλια διανομής</li></ul></li></ul>	<p><u><b>Δραστηριότητα</b></u></p> <p><i>Οι μαθητές να παρουσιάσουν επιχειρήσεις (από το διαδίκτυο ή από προσωπική εμπειρία) που αξιοποιούν δίκτυο καναλιών διανομής και επιχειρήσεις που αξιοποιούν το άμεσο μάρκετινγκ και να αναφέρουν τα πλεονεκτήματα της κάθε περίπτωσης.</i></p>
7.2 Η αναγκαιότητα και οι λειτουργίες των καναλιών διανομής					
7.3 Οργάνωση καναλιών διανομής					



7.4 Σχεδιασμός του καναλιού διανομής			<ul style="list-style-type: none"><li>○ Συμβατικά κανάλια διανομής</li><li>○ Κάθετα συστήματα μάρκετινγκ</li><li>● Να αναλύουν τα στάδια της διαδικασίας σχεδιασμού των καναλιών διανομής</li><li>● Να διακρίνουν τα πλεονεκτήματα ενός ψηφιακού και ενός φυσικού καταστήματος για τον πελάτη</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Κάθετα συστήματα μάρκετινγκ</li><li>● Τα στάδια της διαδικασίας σχεδιασμού του καναλιού διανομής:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Ανάλυση των αναγκών των πελατών</li><li>○ Καθορισμός στόχων και περιορισμών</li><li>○ Αναγνώριση των βασικών εναλλακτικών</li><li>○ Αξιολόγηση των βασικών Εναλλακτικών</li></ul></li><li>● Τα πλεονεκτήματα ενός ψηφιακού και ενός φυσικού καταστήματος, για τον πελάτη</li></ul>	
<b>ΚΕΦ. 8 ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΜΑΖΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	<b>14</b>				
8.1 Εισαγωγή			<ul style="list-style-type: none"><li>● Να αναγνωρίζουν την ανάγκη των οργανισμών για επικοινωνία με τους καταναλωτές.</li><li>● Να ορίζουν την επικοινωνία μάρκετινγκ</li><li>● Να εξηγούν τα πέντε στάδια ανάπτυξης αποτελεσματικής επικοινωνίας μάρκετινγκ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Η ανάγκη επικοινωνίας των οργανισμών με τους καταναλωτές</li><li>● Ο ορισμός της επικοινωνίας μάρκετινγκ</li><li>● Τα πέντε στάδια της ανάπτυξης αποτελεσματικής επικοινωνίας μάρκετινγκ</li></ul>	<i><b>Δραστηριότητα 1:</b> Σε ομαδική εργασία οι μαθητές να παρουσιάσουν έναν τρόπο μαζικής επικοινωνίας και να παρουσιάσουν τα πιο κάτω πέντε στάδια που πιθανόν να ακολούθησε η επιχείρηση για να υλοποιήσει τον στόχο της αποτελεσματικής</i>
8.2 Ο ρόλος των επικοινωνιών και τα στάδια ανάπτυξης αποτελεσματικών επικοινωνιών					





8.3 Μαζικές επικοινωνίες			<ul style="list-style-type: none"><li>○ Εντοπισμός του ακροατηρίου στόχου</li><li>○ Καθορισμός της επιδιωκόμενης ανταπόκρισης</li><li>○ Επιλογή του μηνύματος</li><li>○ Επιλογή του μέσου επικοινωνίας</li><li>○ Ανατροφοδότηση</li><li>● Να γνωρίζουν τι περιλαμβάνουν οι μαζικές επικοινωνίες</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Μαζικές επικοινωνίες: διαφήμιση, δημόσιες σχέσεις, προώθηση</li></ul>	<p><i>επικοινωνίας με την αγορά στόχο:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Εντοπισμός του ακροατηρίου-στόχου.</li><li>2. Καθορισμός της επιδιωκόμενης ανταπόκρισης</li><li>3. Επιλογή του μηνύματος</li><li>4. Επιλογή του μέσου επικοινωνίας</li><li>5. Ανατροφοδότηση</li></ol>
8.3.1 Διαφήμιση			<ul style="list-style-type: none"><li>● Να εξηγούν την έννοια της διαφήμισης</li><li>● Να αναγνωρίζουν τα πλεονεκτήματα της διαφήμισης</li><li>● Να αναλύουν τις πέντε βασικές αποφάσεις της διαφήμισης (τα πέντε «<b>M</b>»):<ul style="list-style-type: none"><li>○ Αποστολή</li><li>○ Χρήματα</li><li>○ Μήνυμα</li><li>○ Μέσα</li><li>○ Μέτρηση</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Η έννοια της διαφήμισης</li><li>● Τα πλεονεκτήματα της διαφήμισης</li></ul>	<p><u><i>Δραστηριότητα 2:</i></u></p> <p><i>Σε ομαδική εργασία οι μαθητές να προβάλουν μια διαφήμιση και να αναδείξουν τα πέντε M της διαφήμισης.</i></p>
8.3.2 Δημόσιες Σχέσεις			<ul style="list-style-type: none"><li>● Να εξηγούν την έννοια των δημοσίων σχέσεων.</li><li>● Να αναγνωρίζουν τα βασικά χαρακτηριστικά των δημοσίων σχέσεων</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Οι πέντε βασικές αποφάσεις της διαφήμισης (τα πέντε <b>M</b>):<ul style="list-style-type: none"><li>○ Αποστολή</li><li>○ Χρήματα</li><li>○ Μήνυμα</li><li>○ Μέσα</li><li>○ Μέτρηση</li></ul></li><li>● Η έννοια των δημοσίων σχέσεων.</li><li>● Τα χαρακτηριστικά των δημοσίων σχέσεων<ul style="list-style-type: none"><li>○ Υψηλή αξιοπιστία</li></ul></li></ul>	<p><u><i>Δραστηριότητα 3:</i></u></p> <p><i>Οι μαθητές να εντοπίσουν από το διαδίκτυο επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν αποτελεσματικά το μάρκετινγκ δημοσίων σχέσεων.</i></p>



8.3.3. Προώθηση πωλήσεων			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να διακρίνουν τις πέντε λειτουργίες του τμήματος δημοσίων σχέσεων</li><li>• Να ξεχωρίζουν τα κυριότερα εργαλεία του μάρκετινγκ δημοσίων σχέσεων</li><li>• Να αντιλαμβάνονται τον σκοπό της προώθησης πωλήσεων</li><li>• Να εξηγούν τα πλεονεκτήματα της προώθησης πωλήσεων</li><li>• Να ξεχωρίζουν τα κυριότερα εργαλεία προώθησης πωλήσεων</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Ικανότητα προσέγγισης δύσκολων αγοραστών</li><li>○ Δραματοποίηση</li><li>• Οι λειτουργίες των δημοσίων σχέσεων<ul style="list-style-type: none"><li>○ Σχέσεις με τον τύπο</li><li>○ Δημοσιότητα προϊόντος</li><li>○ Εταιρικές επικοινωνίες</li><li>○ Παρασκηνιακές ενέργειες</li><li>○ Συμβουλευτικές υπηρεσίες</li></ul></li><li>• Τα κυριότερα εργαλεία του μάρκετινγκ δημοσίων σχέσεων</li><li>• Ο σκοπός της προώθησης πωλήσεων</li><li>• Τα πλεονεκτήματα της προώθησης πωλήσεων</li><li>• Τα κυριότερα εργαλεία της προώθησης πωλήσεων</li></ul>	<p><u>Δραστηριότητα 4:</u></p> <p><i>Οι μαθητές/τριες να καταγράψουν προσωπικές εμπειρίες από εταιρείες που επικοινωνήσαν μαζί τους μέσω της προώθησης πωλήσεων</i></p>
<b>ΚΕΦ. 9 ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>	<b>12</b>				
9.1 Εισαγωγή			<ul style="list-style-type: none"><li>• Να ξεχωρίζουν τον παραδοσιακό από τον σύγχρονο τρόπο επικοινωνίας των</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ο παραδοσιακός και σύγχρονος τρόπος επικοινωνίας</li></ul>	<p><u>Δραστηριότητα</u></p> <p><i>Ομαδική εργασία τύπου project</i></p>



<p>9.2 Προσωπική πώληση</p> <p>9.2.1 Διοίκηση του προσωπικού πωλήσεων</p> <p>9.2.2 Τα κυριότερα βήματα της αποτελεσματικής διαδικασίας πώλησης</p> <p>9.3 Ψηφιακή επικοινωνία</p>			<p>οργανισμών με τους πελάτες τους.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Να εξηγούν τι είναι η προσωπική πώληση</li><li>• Να αναπτύσσουν τους τρόπους με τους οποίους οι οργανισμοί αυξάνουν την αποτελεσματικότητα του τμήματος πωλήσεων</li><li>• Να περιγράφουν τα έξι βασικά βήματα για μια αποτελεσματική διαδικασία πώλησης</li><li>• Να περιγράφουν τι περιλαμβάνει η ψηφιακή επικοινωνία</li><li>• Να αναγνωρίζουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της ψηφιακής επικοινωνίας μάρκετινγκ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Προσωπική πώληση</li><li>• Τρόποι διοίκησης προσωπικού πωλήσεων για αύξηση της αποτελεσματικότητάς του</li><li>• Τα βήματα της αποτελεσματικής διαδικασίας πώλησης:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Αναζήτηση και αξιολόγηση πελατών</li><li>○ Προετοιμασία προσέγγισης</li><li>○ Παρουσίαση και επίδειξη</li><li>○ Απόκρουση αντιρρήσεων</li><li>○ Κλείσιμο πώλησης</li><li>○ Παρακολούθηση και εξυπηρέτηση μετά την πώληση.</li></ul></li><li>• Η έννοια της ψηφιακής επικοινωνίας</li><li>• Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της ψηφιακής επικοινωνίας μάρκετινγκ</li></ul>	<p><i>Η κάθε ομάδα των μαθητών να επιλέξει ένα προϊόν ή υπηρεσία και να παρουσιάσει στους υπόλοιπους μαθητές (πιθανοί πελάτες) στην τάξη τα έξι βήματα της αποτελεσματικής επικοινωνίας. Οι υπόλοιποι μαθητές «πιθανοί πελάτες» να υποδύονται τους πιθανούς πελάτες και να απευθύνουν ερωτήσεις ή να παρουσιάζουν αντιρρήσεις για το προϊόν ή υπηρεσία ώστε να ολοκληρωθεί η παρουσίαση ακολουθώντας όλα τα βήματα της διαδικασίας πώλησης.</i></p> <p><i>Ενδεικτικά μπορεί στην τάξη να κληθούν μαθητές που έλαβαν μέρος στο πρόγραμμα «Μαθητική επιχείρηση» ώστε να παρουσιάσουν το προϊόν ή την υπηρεσία τους στην τάξη ακολουθώντας τα βήματα της αποτελεσματικής διαδικασίας πώλησης.</i></p>
---	--	--	--	--	--



9.3.1 Επιλογές ψηφιακού Μάρκετινγκ			<ul style="list-style-type: none"><li>Να περιγράφουν τις κύριες κατηγορίες ψηφιακών επικοινωνιών</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Οι κατηγορίες των ψηφιακών επικοινωνιών</li></ul>	
<b>Επανάληψη – Διαγωνίσματα – Ανατροφοδότηση</b>	<b>4</b>				
<b>Δημιουργικές εργασίες και παρουσίασή τους στην τάξη</b>					<i>Οι δημιουργικές εργασίες το Β΄ Τετράμηνο θα είναι κατά τη διάρκεια ή στο τέλος κάθε ενότητας.</i>
<b>Επανάληψη για Ενιαίες Γραπτές Τελικές Εξετάσεις</b>	<b>4</b>				
<b>ΣΥΝΟΛΟ Β΄ ΤΕΤΡΑΜΗΝΟΥ</b>		<b>63</b>			
<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>137</b>			